

แนวปฏิบัติที่ดี “การประกันคุณภาพการศึกษา”

ปิยาณี จินาพันธ์¹ ฉิมกมล ยมนา² และนฤดี สมิทธิ์ปรีชา³
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป¹ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ² และรองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน³
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
Email : piyanee.j@rmutp.ac.th¹ nidkamol.y@rmutp.ac.th² narudee.s@rmutp.ac.th³

บทคัดย่อ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดให้สถาบันต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยมีองค์ประกอบครอบคลุม พันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การบริหารจัดการ การกิจหลัก การประกันคุณภาพภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้พัฒนาระบบ กลไก กระบวนการ และนโยบายคุณภาพ ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และดำเนินการมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 โดยนำระบบและกลไกในงานประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงาน และการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต รวมทั้งการผลักดันให้มีพัฒนาการดำเนินงานตามผลการประเมินคุณภาพภายในที่เป็นจุดอ่อน หรือแนวทางพัฒนาตามผลการประเมินตนเอง จากวิธีการศึกษาตนเองและการประเมินตนเอง นำไปสู่คุณภาพการบริหารจัดการของสำนัก และภาพรวมของมหาวิทยาลัย

คำหลัก: สถาบันอุดมศึกษา, การประกันคุณภาพการศึกษา, การประเมินคุณภาพ, วิธีการศึกษาตนเอง, การประเมินตนเอง

Good Practice

Educational Quality Assurance

Piyanee Jinapan¹ Nidkamol Yommana² Narudee Smithpreecha³

¹ General Administrative Officer ² Chief Office Director

³ Vice-director of Office of the Office of Academic Promotion and Registration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Email : piyanee.j@rmutp.ac.th¹ nidkamol.y@rmutp.ac.th² narudee.s@rmutp.ac.th³

Abstract

The Office of the Higher Education Commission (OHEC) requires institution of education to have Quality Assurance in education (QA) within 3 levels: curriculum level, faculty level and institutional level, with components are covering the mission of institution of education for management internal quality assurance. The Office of Academic Promotion and Registration (OAR) recognize the importance of the Quality Assurance in education system. Therefore, OAR has developed a system, mechanism, process and quality policy in accordance with the policy of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon and operated since the 2005 academic year. By leading the system and mechanism of Quality Assurance in Education to be used to benefit the administration and graduate quality development. Moreover besides, including the impulsion to develop operations based on the report of internal quality assessments that are weaknesses or development guidelines based on self-assessment report by Self Study and Self Assessment for leading to the quality of the Office of Academic Promotion and Registration and the overview of the university.

Keyword: institution of education, Quality Assurance in Education, Quality Assessment, Self Study, Self Assessment

1. บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ซึ่งหน่วยงานต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยหน่วยงานและหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

เพื่อให้การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามระดับคุณภาพตามที่มาตรฐานกำหนด จึงมีการวางระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ รวมไปถึงการนำผลจากรายงานการตรวจประเมินคุณภาพไปปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่องเป็นไปตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

บทความนี้ได้นำเสนอแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการบริหารจัดการที่ประกันคุณภาพสถานศึกษา บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงคือ พอประมาณ มีเหตุผลและภูมิคุ้มกันที่ดี ภายใต้อิทธิพล 2 เงื่อนไข คือ เงื่อนไขความรู้ (รอบรู้ รอบคอบ ระมัดระวัง) และเงื่อนไขคุณธรรม (ซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน แบ่งปัน)

วิธีการดำเนินงาน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จึงได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. กำหนดภารกิจของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2. กำหนดกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3. กำหนดให้มีการจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการต่าง ๆ

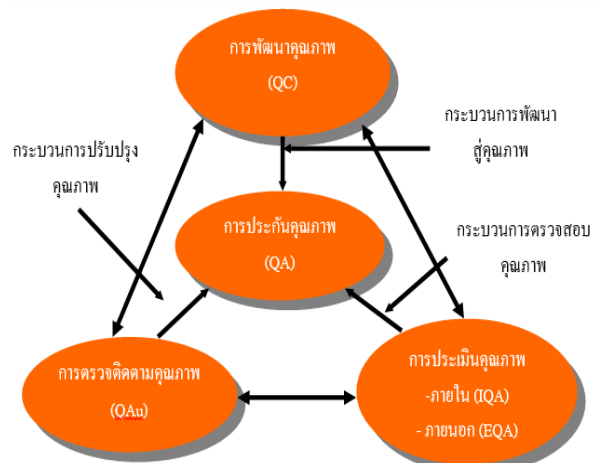
4. กำหนดให้จัดทำระบบฐานข้อมูลในงานบริการทุกประเภท

5. กำหนดให้มีการพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน

6. กำหนดให้มีการประเมินตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน

- แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- ให้มีการประเมินการทำงานของบุคลากร
- ให้มีเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและหน่วยงานอื่น
- พัฒนาระบบการวางแผนการจัดสรรงบประมาณในรูปแบบของแผนงานให้ชัดเจน
- กำหนดอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับภารกิจ

และได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพ ดังนี้



รูปที่ 1 ระบบประกันคุณภาพ

ขั้นตอนการจัดการระบบประกันคุณภาพภายใน (IQA)

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์ หน่วยงานจะต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์โดยวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การจัดการศึกษา การแข่งขัน กฎหมาย พ.ร.บ. มีผลกระทบต่อการจัดการศึกษาในแง่บวกหรือลบ ถ้าเป็นแง่บวกถือเป็นโอกาสที่ดี แต่ถ้าเป็นลบถือเป็นภัยคุกคามหรืออุปสรรคในการทำงาน หลังจากนั้นวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อให้พบจุดแข็ง หรือจุดอ่อนของสถานศึกษาเพื่อเตรียมหาแนวทางพิจารณาถ้าเป็นโอกาสและจุดแข็งจะได้เร่งดำเนินการ แต่ถ้าเป็นจุดอ่อนจะต้องรีบจัดทำแผนพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 การจัดทิวทัศน์ทัศน์ภารกิจ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาและทิศทางทางการดำเนินการของสำนักว่าจะมีทิศทางไปในทางใด และจะต้องปรับบทบาทของหน่วยงาน โดยมีวิสัยทัศน์ ดังนี้

“เป็นหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาวิชาการและงานทะเบียนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม”

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นว่าสำนักได้ให้ความสำคัญด้านงานวิชาการและงานทะเบียน มุ่งเน้นคุณภาพอย่างแท้จริง เพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ผู้รับบริการ โดยมีนโยบายคุณภาพของสำนัก ดังนี้

“มุ่งมั่นพัฒนาการศึกษาด้านวิชาชีพ ด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเชิงบูรณาการ เพื่อพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพคู่คุณธรรมตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการสู่มาตรฐานสากล”

ขั้นตอนที่ 4 จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ สำนักได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ รับผิดชอบระบบการบริหารคุณภาพ โดยมีคณะทำงาน ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกการจัดทำระบบคุณภาพ สนับสนุน ส่งเสริม ให้คำแนะนำฝึกอบรม เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาสถานประกอบการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ว่ามีความต้องการในการจัดการศึกษาหรือดำเนินการกิจกรรมทางการศึกษาอย่างไร เพราะถือว่าการกลุ่มบุคคลเหล่านี้เป็นผู้รับบริการทางการศึกษา และการที่ทราบความต้องการจะทำให้สำนักได้ตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และนำข้อมูลนี้มาวางแผนการจัดการศึกษา

ขั้นตอนที่ 6 นำระบบมาตรฐาน 5 ส มาประยุกต์ใช้ เนื่องจาก 5 ส เป็นระบบคุณภาพขั้นต้นที่เน้นเรื่องของการจัดระเบียบการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีของหน่วยงาน โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน การจัดทำ 5 ส จะทำให้สถานที่ทำงานน่าอยู่ มีการดูแลเครื่องมืออุปกรณ์ มีการบ่งชี้ มีการจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ และมีวิธีการขั้นตอนการทำงานชัดเจน การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ จะดำเนินการโดยบุคลากรภายในขององค์กรร่วมกันจึงถือได้ว่าเป็นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และกิจกรรม 5 ส นี้ ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพด้านต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 7 นำระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ควบคุมกระบวนการจัดการศึกษา เนื่องจากในการจัดการศึกษาการที่จะ

พิจารณาผลลัพธ์ของการบริการทางการศึกษาจะต้องพิจารณาจาก Input → Process → Output → Outcome การนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ สามารถทวนสอบการทำงานได้ และมีร่องรอยของหลักฐานยืนยันกิจกรรมต่างๆ ทำให้มั่นใจได้ว่าสถานศึกษาได้ดำเนินการภายใต้กลไกคุณภาพอย่างแท้จริง

ขั้นตอนที่ 8 มทร.พระนครได้กำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การประเมินและตัวบ่งชี้ เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นการพัฒนาให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยอิงมาตรฐานคุณภาพของ สกอ. สมศ. และ ก.พ.ร.

ขั้นตอนที่ 9 นำผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามเป้าหมายคุณภาพมาเขียนเขียนรายงานการประเมินตนเอง (Self - Assessment Report : SAR)

ขั้นตอนที่ 10 เตรียมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เมื่อได้จัดทำระบบคุณภาพและเขียน SAR ตามมาตรฐานที่ได้กำหนด มีการตรวจประเมินคุณภาพภายในคือ มีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งถือเป็นการประกันคุณภาพภายใน และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อคณบดีและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

ขั้นตอนที่ 11 เตรียมการเพื่อตรวจประเมินคุณภาพภายนอก ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) มีฐานะเป็นองค์กรมหาชน ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง และนำเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และต่อสาธารณชน

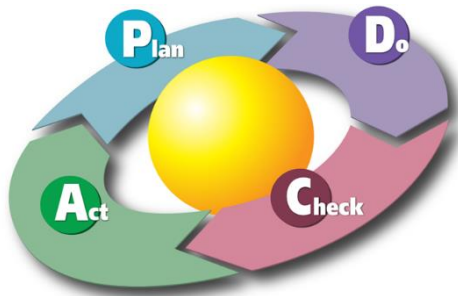
กลไกการขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีกลไกในการขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพให้ดำเนินอยู่ได้ โดยมีมาตรการของการควบคุม ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน มีการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลให้คำปรึกษา และให้การส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกัน คือ

1. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. คณะกรรมการบริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
3. คณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

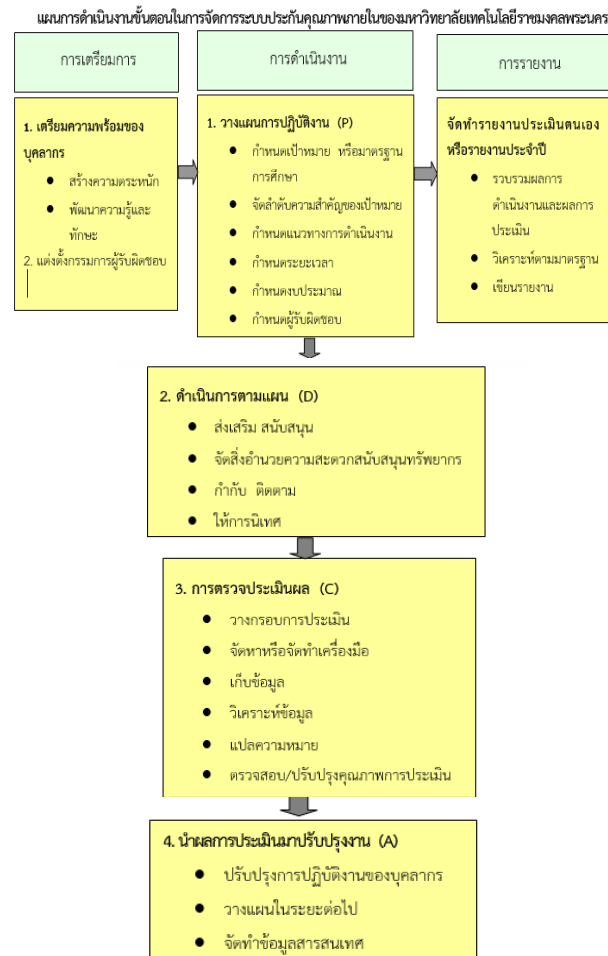
กระบวนการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีแผนการดำเนินการจัดการระบบประกันคุณภาพ ตามแนวคิดของหลักการบริหารที่เป็นกระบวนการครบวงจรควบคุมคุณภาพ ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่



รูปที่ 2 PDCA Cycle

1) Plan คือ การวางแผน โดยการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการและขั้นตอนที่จะเป็น เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้



รูปที่ 3 การจัดการระบบการประกันคุณภาพภายใน

2) Do คือ การดำเนินการ โดยการปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ การดำเนินการต่าง ๆ จะนำไปตามขั้นตอนหรือระบบงานที่ออกแบบหรือกำหนดไว้ โดยหน่วยงานนั้น ๆ และจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ ด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการจัดทำผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพตามกระบวนการขั้นการดำเนินงานอย่างชัดเจน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพ

ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป	1. จัดทำแผนพัฒนาการประกันคุณภาพ ค่าเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.1 จัดทำแผนพัฒนาการประกันคุณภาพภายในจากผลการประเมิน และกำหนดค่าเป้าหมายในการดำเนินงานแต่ละตัวบ่งชี้ แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ	- แนวทางแก้ไข สนับสนุน - ค่าเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ - แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ
กรรมการบริหารสำนัก - กรรมการประจำสำนัก	2. ตรวจสอบให้ความเห็นชอบ	2.1 คณะกรรมการบริหารสำนักตรวจสอบแก้ไขเพิ่มเติม 2.2 คณะกรรมการประจำสำนักพิจารณาให้ความเห็นชอบ	- ระเบียบวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ - ระเบียบวาระการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป	3. จัดทำรายงานการประเมินและเผยแพร่	3.1 จัดทำรายงานการประเมินคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และรายงานประเมินคณะกรรมการประจำสำนักฯ 3.2 บันทึกข้อความเผยแพร่ และแนวทางแก้ไข ค่าเป้าหมายฯ และแผนดำเนินงานประกันฯ	- รายงานการประเมินคณะกรรมการบริหารสำนักฯ - รายงานการประเมินคณะกรรมการประจำสำนักฯ
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป	4. กำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้และจัดเก็บข้อมูล	4.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้จัดเก็บข้อมูล ทั้ง 5 องค์ประกอบ	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	5. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง	5.1 กลุ่มงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ และกำหนดให้ส่งรายงานฯ ทางเซิร์ฟเวอร์บริหารทั่วไป เพื่อรวบรวมเล่มรายงานของสำนักฯ	- รายงานการประเมินตนเองประจำปีการศึกษา
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป	6. เสนอรายชื่อผู้ตรวจประเมินและกำหนดตัวตรวจประเมิน	6.1 เสนอรายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ต่อผู้อำนวยการสำนักฯ และกำหนดวันตรวจรับการประเมิน	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับสำนัก - กำหนดการตรวจประเมิน

การประชุมวิชาการเครือข่ายการพัฒนาวิชาการและบริการการศึกษา ครั้งที่ 1
งานสัมมนา “การพัฒนาเครือข่ายสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 9 มทร.” ครั้งที่ 5
24-25 กุมภาพันธ์ 2563 ณ ภูฏักธาร รีสอร์ท อ.นครนายก

ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป	7. เสนอรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)	7.1 ประสานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รับการสัมภาษณ์จากผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน	- หนังสือเชิญรับการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป	8. ส่งเกณฑ์มาตรฐานการประเมินตนเอง ให้คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ก่อนการตรวจ	8.1 ส่งเกณฑ์มาตรฐานการประเมินตนเองให้คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ก่อนการตรวจ	- เกณฑ์มาตรฐานการประเมินตนเอง
ผู้บริหารสำนัก ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	9. รับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน	9.1 ผู้บริหารสำนักฯ ประชุมร่วมกับคณะกรรมการตรวจประเมิน 9.2 รับการตรวจประเมิน และรับการสัมภาษณ์ 9.3 ผู้บริหารสำนักฯ และคณะกรรมการตรวจประเมิน ประชุมร่วมกันเพื่อรับฟังสรุปผลการตรวจประเมิน ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุง	- แฟ้มรายงานการประเมินตนเอง
- เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป - คณะกรรมการตรวจประเมิน	10. รายงานผลการตรวจประเมิน	10.1 จัดทำรายงานผลการตรวจประเมินให้คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ลงนาม	- รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป	11. ส่งสรุปผลการตรวจประเมิน	11.1 ส่งสรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในให้กับสำนักฯ ประกันคุณภาพ เพื่อเสนอมหาวิทยาลัย รับทราบ	- สรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

ตัวอย่าง แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2561
(1 มิถุนายน 2561 – 31 พฤษภาคม 2562)
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ลำดับ	ดำเนินงาน	วัน เดือน ปี	ผู้ดำเนินการ
1.	จัดทำแผนพัฒนาการประกันคุณภาพภายในจากผลการประเมิน กำหนดค่าเป้าหมายและผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัด และแผนการดำเนินงาน 1.1 แนวทางแก้ไข สนับสนุนและแผนการพัฒนาปรับปรุง จากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในมาตรฐานแม่โจ้ สทอ.ปีการศึกษา 2560 1.2 ค่าเป้าหมายและผู้รับผิดชอบแต่ละตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพระดับสำนัก ปีการศึกษา 2561 1.3 แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2561	มิ.ย. 61 - พ.ค.62	งานบริหารทั่วไป
2.	เสนอแผนพัฒนาการประกันคุณภาพภายในจากผลการประเมิน กำหนดค่าเป้าหมายและผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัด และแผนการดำเนินงาน ต่อ คณะกรรมการบริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตรวจสอบ แก้ไข และคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พิจารณาให้ความเห็นชอบ	ค.ค.61	งานบริหารทั่วไป
3.	จัดทำรายงานการประชุมและเผยแพร่กลุ่มงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	ค.ค.61 - พ.ค.62	งานบริหารทั่วไป
4.	ตรวจสอบมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ (KPI) ประจำปีการศึกษา 2561	พ.ค. 62	งานบริหารทั่วไป
5.	กลุ่มงานสร้างรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อเตรียมรับการตรวจประเมิน	ภายใน มิ.ย.62	งานบริหารทั่วไป
6.	เสนอรายชื่อผู้ตรวจประเมิน และกำหนดวันตรวจประเมิน	พ.ค.62	งานบริหารทั่วไป
7.	เสนอรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)	มิ.ย.62	งานบริหารทั่วไป
8.	ส่งเกณฑ์มาตรฐานการประเมินให้คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ก่อนการตรวจ	มิ.ย.62	บริหารทั่วไป
9.	รับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน	ก.ค.62	ผู้บริหารสำนักฯ ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้
10.	รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน	ก.ค.62	งานบริหารทั่วไป
11.	ส่งสรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในให้กับสำนักฯ ประกันคุณภาพ เพื่อเสนอมหาวิทยาลัย	ก.ค.62	งานบริหารทั่วไป

3) Check คือ ตรวจสอบ โดยการตรวจสอบระบบกลไกของ การดำเนินงาน รวมทั้งผลปฏิบัติงานว่าได้เป็นไปตามเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หรือไม่ หากมีปัญหาหรือจุดอ่อนของ การดำเนินงาน ควรได้มีการค้นหาสาเหตุและวางมาตรการในการ แก้ไขต่อไป ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

4) Act หรือ Action คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่าง เหมาะสม หรือบรรลุเป้าหมายให้รักษาไว้ โดยทำเป็นมาตรฐานการ ทำงานหรือถ้าไม่สำเร็จ วิเคราะห์กระบวนการหาจุดอ่อน ที่ไม่ได้ตาม เป้าหมาย ที่วางไว้ และดำเนินการแก้ไข โดยสำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียนจะนำผลการประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน มาจัดทำแผนแนวทางแก้ไข และแผนการพัฒนาส่งเสริมปรับปรุงจาก ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในตาม มาตรฐาน

ผลการดำเนินงาน

ตัวอย่าง รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การพัฒนาหลักสูตร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ผลการดำเนินงาน : ในปีการศึกษา 2561 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน
1. มีระบบและกลไกการ พัฒนาหลักสูตร	มีการกำหนดขั้นตอนในการพัฒนาหลักสูตร และ กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ และนำ ขั้นตอนการดำเนินการแจ้งให้คณะต่างๆ ดำเนินการ
2. มีการนำระบบและกลไก ไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงาน	มีการนำระบบและกลไกในการพัฒนาหลักสูตรไป ใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร โดยในปีการศึกษา 2561 มีหลักสูตรที่ดำเนินการปรับปรุง 9 หลักสูตร
3. มีการปรับปรุง/พัฒนา กระบวนการดำเนินงาน	การเพิ่มขึ้นตอนการกำกับติดตามอาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร เพื่อให้ การบริหาร หลักสูตร เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และช่วยให้การวางแผนการปรับผลิตภัณฑ์ อาจารย์ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร
4. มีผลการปรับปรุง กระบวนการที่เห็นชัดเจน	จากการปรับปรุงกระบวนการในปีการศึกษา 2560 ขั้นตอนการจัดทำ มคอ.2 เพื่อลดปัญหาการใช้เวลา การสอนหลักสูตร และทำให้หลักสูตรผ่านการ พัฒนาได้ เร็วขึ้น เพื่อให้ทันต่อการเปิดใช้ หลักสูตร
5. มีการนำผลการปรับปรุง มาจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนา คุณภาพหลักสูตร	มีการนำขั้นตอนในการปรับปรุง การนำเสนอ หลักสูตร ผ่านระบบ CHECO มาใช้ในการพัฒนา หลักสูตร และมีการจัดทำระบบบัญชี อาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

สรุปผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา (ภาพรวม)

จุดเด่น
1. -
2. -
จุดที่ควรพัฒนา
1. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่สะท้อนพันธกิจของหน่วยงาน
2. การพัฒนาการเขียน SAR ของหน่วยงาน
ข้อเสนอแนะ
1. การเขียน SAR ในปีการศึกษา 2562 ให้เพิ่มความชัดเจนเพิ่มข้อมูล และผลการดำเนินการ
2. การเขียนจุดแข็ง และจุดที่ควรพัฒนา

แนวทางแก้ไข และแผนการพัฒนางานส่งเสริมปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ
ของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐาน

เกณฑ์ สกอ. ปีการศึกษา 2561

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อเสนอแนะ	แผนพัฒนาปรับปรุง		
	แผน / โครงการ / กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1.การจัดทำ แผนบริหาร ความเสี่ยงที่ สะท้อน พันธกิจของ หน่วยงาน	1. คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ การบริหารความ เสี่ยงและ วาง ระบบควบคุม ภายใน 2. จัดประชุม พิจารณาความ เสี่ยงภายใน หน่วยงาน 3. จัดทำแผน บริหารความเสี่ยง 4. ดำเนินการ ติดตามผล รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน	งานบริหาร ทั่วไป	ตค.62 - กย.63
1. การ พัฒนาการ เขียน SAR ของหน่วยงาน	โครงการพัฒนา ระบบงาน คุณภาพภายในปี การศึกษา 2562	สำนักงาน ผู้อำนวยการ	มีค.63

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ปัญหา 1 : คู่มือดัชนีประเมินและเกณฑ์ไม่ชัดเจน ขาดตัวอย่าง
การกำหนดเป้าหมาย การตีความ การนำเสนอข้อมูลตามเกณฑ์
ไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไข : ดำเนินการจัดโครงการสร้างความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพ และการเขียนคู่มือการประเมิน
ตนเอง รายงานการประเมินตนเอง และรายงานผลการประเมิน
คุณภาพการศึกษาภายใน

ปัญหา 2 : ขาดความต่อเนื่องของผู้ปฏิบัติ บุคลากรทุกคนไม่ได้
เข้ามามีส่วนร่วม การเก็บข้อมูลเป็นภาระของบุคลากรคนใดคนหนึ่ง

แนวทางแก้ไข : หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมี
ความรู้ ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพ และมีส่วนร่วมในระบบ
ประกันคุณภาพทุกคน กำหนดกระบวนการทำงาน ความรับผิดชอบ
ของผู้จัดเก็บข้อมูล และระบุจุดที่จัดเก็บข้อมูลให้ชัดเจน แล้วเขียนไว้
เป็นเอกสารคู่มือในการปฏิบัติงาน ใครจะมาทำก็ได้ ทุกคนสามารถ
ทำแทนกันได้ทั้งหมด

สรุป

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของหน่วยงาน
เพื่อให้การดำเนินการด้านประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีการวางระบบ
กลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินผล และนำผลจากรายงาน
การประเมินตนเอง ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- [1] งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ข้อมูลจาก
<http://acad.vru.ac.th/> (วันที่สืบค้นข้อมูล 15 มกราคม 2563)
- [2] คู่มือการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2561 สำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร